



nddCargo

Portal nddCargo 4.2.6.0
Manual de Utilização – Central de
Relacionamento
Visão Líder

Histórico de alterações

Data	Versão	Autor	Descrição
15/04/2014	1	Deiviane F. R. de Souza	Criação do documento.

1. Introdução	4
2. Navegadores Homologados	4
3. Funcionalidades da Central de Relacionamento.....	4
4. Tela de Login.....	4
5. Cadastros.....	4
5.1. Novo Atendente	5
5.2. Edição das Configurações de Autenticação	6
6. Atendimento.....	6
6.1. Pesquisa por atendimento	6
6.2. Informações do Transportador	7
7. Relatórios	9
8. Reclamações.....	11
9. Alterar Senha.....	13

1. Introdução

O nddCargo é uma solução para gestão de pagamento eletrônico de frete, coleta e triagem de documentos, aliada a um cartão com múltiplas funções e a bandeira Visa.

O nddCargo oferece uma interface web de fácil utilização, denominada Portal TAC, para gerir os cartões, transferências bancárias e emissão de relatórios. Estas mesmas funcionalidades também estão disponíveis aos transportadores através da Central de Atendimento do nddCargo, operado através da Central de Relacionamento.

Neste documento você encontrará uma explicação detalhada sobre as funcionalidades e a utilização da Central de Relacionamento na visão do Líder.

2. Navegadores Homologados

A Central de Relacionamento está homologada para funcionamento nos seguintes navegadores:

- Internet Explorer 9 (sem modo de compatibilidade)
- Internet Explorer 10 (com modo de compatibilidade)
- Internet Explorer 11 (sem modo de compatibilidade)
- Chrome 26

3. Funcionalidades da Central de Relacionamento

Estão à disposição do Líder da Central de Relacionamento no Portal nddCargo acompanhar os atendimentos, além de cadastrar novos atendentes, acompanhar as reclamações e efetuar o envio dos relatórios gerados aos clientes.

Ao longo deste manual, você irá encontrar uma explicação detalhada sobre cada uma das funcionalidades citadas acima.

4. Tela de Login

Para efetuar o *login* no sistema, informe o usuário e senha e clique em **Acessar**.

A imagem mostra a interface de login da Central de Relacionamento. No topo, há uma barra com o título "Central de Relacionamento" e um ícone de fechar. Abaixo, uma banner com o slogan "we simplify technology" e uma imagem de fundo com formas abstratas. O formulário principal contém o texto "Informe o nome e a senha do usuário e clique em Acessar". Há dois campos de entrada: "Usuário:" e "Senha:". À direita dos campos, há um botão com uma seta verde. Na base do formulário, há uma barra com dois botões: "Sistemas" (com uma seta verde para a esquerda) e "Acessar" (com uma seta verde para a direita).

Após o *login*, o usuário terá acesso às funcionalidades do Portal da Central de Relacionamento na visão de líder.

5. Cadastros

O líder da Central de Relacionamento tem a autonomia de criar novos usuários na categoria atendente.

Para ter acesso à tela de cadastros, na página principal acesse o *menu* **Cadastros** e logo em seguida o item **Cadastro Serviço Atendimento TAC**.

Será aberta uma tela que trará a opção de cadastrar um novo atendente e apresentará uma lista de usuários, dos quais poderão ser editados dados de autenticação ou grupo.

The screenshot shows a web application interface for user management. At the top, there's a navigation bar with icons for back, forward, search, and help. Below it, a tab labeled 'Cadastro' is active. The main content area is titled 'Pessoa jurídica *' and contains a text field with 'Administradora - 49161874000110'. To the right of this field is a dropdown menu and a small icon. Below the text field is a button labeled 'Novo Atendente'. The main part of the screen is a table with columns: 'Nome', 'CPF', 'RG', and 'Autenticação'. The table contains 12 rows of user data. At the bottom right, there is a 'Sair' button.





	Nome	CPF	RG	Autenticação
1	Gerente	16347964465	6565989	...
2	Atendente	35058205475	9565656	...
3	Gerente 2	36168714685	532658	...
4	ger3	14020657360	9865	...
5	ger4	89725245148	5656	...
6	teste	5332635907	65656565	...
7	teste 6	5332635907	5968965	...
8	teste7	25258710815	9865656	...
9	lider	75021828290	986565	...
10	atendente 7	48090958192	985652623	...
11	Gerente 8	94536651853	44545	...
12	lider2	7902734977	2323232	...


5.1. Novo Atendente

Para cadastrar um usuário clique em **Novo Atendente**, inclua os dados solicitados e clique em **Salvar**:


The screenshot shows a form for creating a new user. It includes fields for 'Nome', 'Login', 'Senha', 'CPF', 'RG', 'Perfil' (a dropdown menu), 'Cidade', 'UF' (a dropdown menu), 'Logradouro', 'Número', 'Bairro', 'Email', and 'Complemento'. There is also a 'Foto' section with a placeholder '(Imagem)'. At the bottom, there is a red note: 'Os campos com * são de preenchimento obrigatório' and a 'Salvar' button.

Para facilitar a procura na lista de UF, use as seguintes ferramentas de modo de pesquisa:

- : Procura por itens que iniciem com o que o usuário digitar no campo.
- : Procura por itens com o mesmo conteúdo que o digitado no campo.
- : Procura por itens que terminem com o que o usuário digitar no campo.
- : Procura por itens contendo o que foi digitado no campo.

Para mudar o modo de pesquisa, basta clicar sobre os itens. Para efetuar a pesquisa clique em  e use as setas direcionais para navegar entre os resultados.

5.2. Edição das Configurações de Autenticação

Para editar os dados de autenticação de um usuário, clique sobre ícone , na coluna **Autenticação**. Será aberta a seguinte tela:



O formulário contém os seguintes campos:

- Login**: Campo de texto para o nome de usuário.
- Senha Atual**: Campo de texto para a senha atual.
- Nova Senha**: Campo de texto para a nova senha.
- Confirmar senha**: Campo de texto para confirmar a nova senha.
- Email**: Campo de texto para o endereço de e-mail.
- Botões**: Botões "Salvar" e "Cancelar" no canto inferior direito.

Edite os dados desejados e clique em **Salvar**.

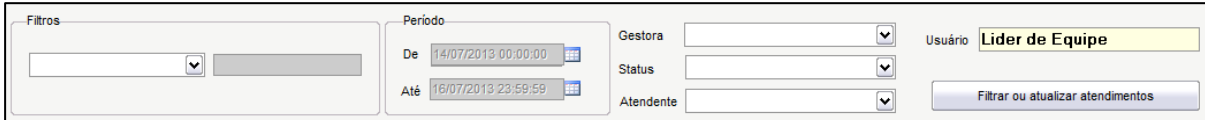
6. Atendimento

Os atendimentos ao transportador sempre serão iniciados pelo atendente, assim, o líder não consegue gerar um protocolo e nem cadastrar a fase de identificação, sendo que ele apenas conseguirá visualizar o atendimento.

Para visualizar um atendimento em andamento e os finalizados, na página inicial clique em **Atendimento** e após em **Visualização dos Atendimentos**.

6.1. Pesquisa por atendimento

O líder poderá efetuar a pesquisa por um atendimento usando os filtros disponibilizados pelo sistema.



O formulário de filtros contém:

- Filtros**: Campo de texto para o número do protocolo.
- Período**: Campos para "De" (14/07/2013 00:00:00) e "Até" (16/07/2013 23:59:59).
- Gestora**: Campo de seleção.
- Status**: Campo de seleção.
- Atendente**: Campo de seleção.
- Usuário**: Campo com o nome "Lider de Equipe".
- Botão**: "Filtrar ou atualizar atendimentos".

O primeiro filtro é o protocolo. Para procurar um atendimento usando como parâmetro o protocolo, insira o número no campo correspondente e clique em **Filtrar**. Será apresentado o resultado, para abrir o atendimento basta dar dois cliques sobre ele.

O segundo filtro disponível é pela data, gestora, *status* ou atendente. Para usar este filtro, selecione um intervalo de tempo, uma gestora, um ou mais *status* ou um atendente, sendo que se pode escolher um atendente em branco, assim serão listados todos os atendimentos sem levar em conta o atendente.

Para usar o calendário, clique sobre o ícone .



Com as setas direcionais, o usuário navegará entre os meses. Para selecionar um ano, basta clicar na seta ao lado do ano e selecioná-lo. Para escolher a data, clique sobre o dia, sendo que, clicando sobre a data **Hoje**, o usuário está escolhendo o dia atual como parâmetro.

Dentre os *status* tem-se:

- **Em andamento:** Este é o status de um atendimento que passou da fase de identificação e ainda não foi finalizado, sendo que existem pendências para o atendente.
- **Finalizado:** Este status indica que o atendimento passou por todos os seus processos, foi finalizado e não existe nenhuma pendência para o atendente.
- **Finalizado com erro:** Constarão como finalizados com erro os atendimentos em que o atendente, na fase de identificação, fechar a janela do atendimento ou ainda quando este é finalizado com observação.

6.2. Informações do Transportador

Para consultar os dados de um transportador acesse o menu **Atendimento> Informações do transportador**, a seguinte tela será aberta:

RNTRC	CPF/CNPJ	Nome	Informações	Transferências

Selecione uma Gestora de Cartões, escolha entre Nome, RNTRC, CPF ou CNPJ, informe o dado referente ao campo e clique em **Buscar transportador**.

A grid apresentará todos os resultados encontrados através dos parâmetros da pesquisa, selecione um transportador e clique em **Informações**, será apresentada a seguinte tela:

Informações

Classificação

TAC

RNTRC

01016918

CPF ou CNPJ

405.837.161-72

RG ou IE

3343

Nome

NILSON SILVA

Endereço

Logradouro: Rua Dr. Walmor Ribeiro , Número:145, Complemento:casacasa, Bairro: Coral, Cidade: Lages, UF Estado: SC, CEP:88509-360

Email

deiviane.souza@noddigital.com.br

Telefone celular

(11) 1234-5678

Telefone residencial

(49) 2333-3333

Recebimento de saldo por SMS

Recusado aceite

Data confirmação

10/02/2014 14:35

Cartões do transportador

	Gestora de cartões	Identificador	Status
1	444 (PORTO)	2867	Ativo

Condutores

	Nome	CPF	Informações
1	33364334447	333.643.344-47	...
2	64512435239	645.124.352-39	...
3	82567543465	825.675.434-65	...

Fechar

Nela estão contidos todos os dados do transportador, bem como informações sobre seus cartões e condutores.

Para visualizar as informações (dados/cartões) dos condutores basta selecionar o condutor e clicar em **Informações**, será apresentada a seguinte tela:

Nome

nome

CPF

580.817.059-10

Cidade

Lages

Logradouro

Walmor Ribeiro

Bairro

Coral

Número

90

Complemento

CEP

88956-325

Email

Fone Residencial

Telefone Celular

(49) 3222-2222

Cartões

	Portador	Gestora de cartões	Identificador	Status	Data e
1	nome	444 (PORTO)	2869	Ativo	16/09/

Fechar

Para visualizar as transferências do transportador basta clicar em **Transferência**, será apresentada a tela contendo todo o histórico de transferência do transportador em andamento nos últimos 30 dias.

Transferências do transportador para conta

Filtro

Data inicial

Data final

	Data de solicitação	Nome da conta	Banco	Agência	Conta	Valor	Status
1	06/02/2014 10:13:18	13	Banco Beg S.A.	12345	12345678...	5,05	Processado com sucesso
2	05/02/2014 11:06:35	13	Banco Beg S.A.	12345	12345678...	1,01	Enviado para financeira
3	05/02/2014 10:26:51	13	Banco Beg S.A.	12345	12345678...	1,29	Enviado para financeira
4	30/01/2014 13:47:11	13	Banco Beg S.A.	12345	12345678...	1	Não processado
5	27/01/2014 10:39:42	13	Banco Beg S.A.	12345	12345678...	1	Enviado para financeira
6	27/01/2014 10:37:47	13	Banco Beg S.A.	12345	12345678...	1	Não processado
7	27/01/2014 10:35:56	13	Banco Beg S.A.	12345	12345678...	1	Não processado
8	27/01/2014 10:35:09	13	Banco Beg S.A.	12345	12345678...	1	Não processado
9	22/01/2014 14:10:26	conta	Banco do Brasil S.A.	11111	123456780	1	Enviado para financeira

7. Relatórios

Como já citado no capítulo anterior, através da Central de Relacionamento o transportador poderá pedir relatórios, os quais os atendentes registrarão os padrões que estes devem ser gerados e o sistema encaminhará para o gerente e o líder a pendência de gerá-los e enviá-los aos transportadores.

Existem duas formas de envio: e-mail e correspondência, sendo que apenas o via correspondência não é feito automaticamente pelo sistema. O envio dependerá de uma rotina adotada pelo gerente ou líder fora do sistema, devendo informar no portal a correta geração do relatório e a devida emissão.

Para visualizar a lista de relatórios, acesse o *menu* **Relatórios > Relatórios Pendentes**.

Para pesquisar uma solicitação, use os filtros disponíveis e clique em **Filtrar**.

Filtro Protocolo
Protocolo do Atendimento

Filtro Gestora
Gestora de cartões

Filtro Data
de
15/07/2013 00:00:00
até
15/07/2013 23:59:59

Status

Filtrar

Protocolo	Gestora de cartões	Tipo do Relatório	Envio	Data da Atividade	Emitido	Transportador	Gerar Relatório
1	61 000 (NDD)	Relação de Valores a Receber	Email	2013-07-15 15:12:13.0	<input checked="" type="checkbox"/>	NILSON SILVA	
2	61 000 (NDD)	Operações de Transporte	Email	2013-07-15 15:27:23.0	<input checked="" type="checkbox"/>	NILSON SILVA	
3	61 000 (NDD)	Comprovante de Renda	Email	2013-07-15 15:29:28.0	<input checked="" type="checkbox"/>	NILSON SILVA	
4	61 000 (NDD)	Relação de Atividades Solicitada...	Email	2013-07-15 15:32:08.0	<input checked="" type="checkbox"/>	NILSON SILVA	

Sair

Os relatórios que foram gerados e enviados estão marcados como **Emitidos**. Os relatórios cuja forma de envio é o e-mail será gerado e enviado automaticamente quando o atendente fizer a solicitação no atendimento, porém, pode ocorrer algum erro, então o relatório não estará marcado como emitido. Caso isso ocorrer, o gerente ou o líder deverá gerar o relatório e enviá-lo de forma manual ao transportador.

Para gerar um relatório, clique sobre o ícone , na coluna **Gerar Relatório**.

Atividade

Enviar via Email

Cidade - Estado

Logradouro - Bairro

Número

CEP

Email

Gerar Relatório

Voltar

☐ Relatório Gerado Com Sucesso

Colha os dados do endereço para que seja enviado o relatório, caso o modo de envio seja por correspondência, ou então o e-mail, caso tenha ocorrido algum erro no processo automático.

Clique em **Gerar Relatório**, quando então será aberta uma tela com o relatório, como no exemplo a seguir:

Cadastro **Atividades**

Protocolo: 63 Gestora de cartões: 000 (NDD)

Assunto: Sistema muito lento

Data de Abertura *: 15/07/2013 14:23:16 Data de Encerramento: 15/07/2013 14:24:25

Reclamação *: Muito lento!

Fechar Reclamação Voltar

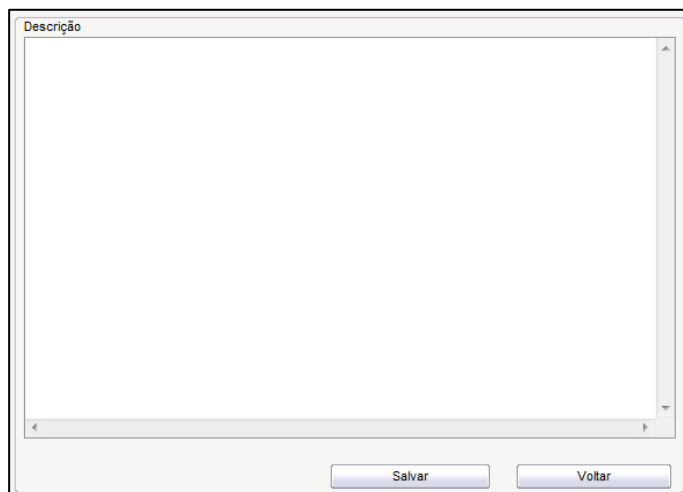
Na aba de atividades o usuário poderá incluir um comentário, indicando as providências tomadas depois de aberta a reclamação.

Reclamação **Atividades**

	Data	Administrador	Descrição
1	13/02/2012 15:15...	ATE RENATA	Exemplo

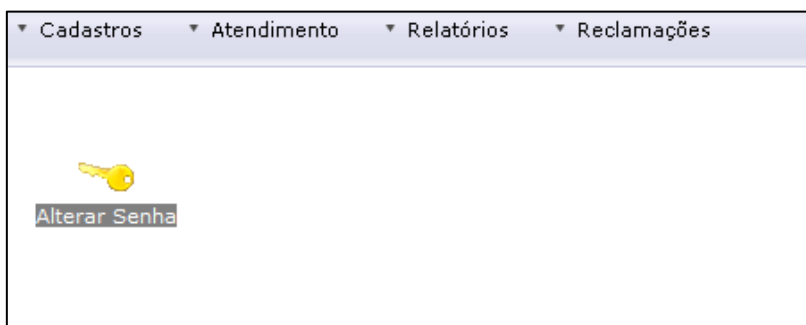
Novo Comentário Voltar

Para incluir um comentário, basta clicar em **Novo Comentário**, quando será aberta uma tela onde o usuário deverá fazer o comentário e clicar em **Salvar**.

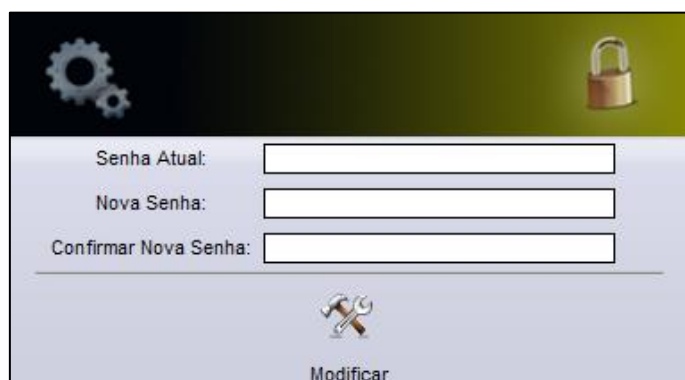
A screenshot of a web form titled "Descrição". It features a large, empty text area with a vertical scrollbar on the right. At the bottom of the form, there are two buttons: "Salvar" (Save) and "Voltar" (Back).

9. Alterar Senha

O usuário poderá modificar sua senha, para isso basta dar um clique duplo na opção **Alterar Senha**, na página inicial.



Após, insira os dados requeridos e clique em **Modificar**.

A screenshot of the password change form. The form has a header with a gear icon on the left and a padlock icon on the right. Below the header, there are three input fields: "Senha Atual:", "Nova Senha:", and "Confirmar Nova Senha:". At the bottom of the form, there is a button labeled "Modificar" with a wrench and screwdriver icon above it.